

## DAFTAR PUSTAKA

- Collard dan Company. 1997. *Software Testing & Quality Assurance Techniques: Volume 1 Fundamentals*. New Jersey, USA: Berkeley Heights.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar dan Zain, Sumarno. 1988. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta:Erlangga.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Elex Media Komputindo
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2003 Tentang Pedoman pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah, diakses 23 Maret 2012. URL : <http://www.inherent-dikti.net>
- Nidhra, Srinivas dan Dondeti, Jagruthi. 2012, Black Box And White Box Testing Techniques –A Literature Review, International Journal of Embedded Systems and Applications (IJESA) Vol.2, No.2, 8-9.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 63 Tahun 2010 Tentang Pedoman teknis pelaksanaan anggaran Belanja langsung dan pengadaan barang/jasa, diakses 23 Maret 2012. URL : <http://2011.lpse.surabaya.go.id>
- Rangkuti, Freddy.2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson. 2000. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Supranto, J. 1989. *Statistik Tori dan Aplikasi : Edisi kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.